

田原支所の窓口サービスに関するアンケート調査結果について

1 調査の方法等

田原支所における行政サービスの充実と窓口サービスの向上をめざし、来庁された方々の感想やご要望をお聞きするため、アンケート調査を実施しました。

(1) 調査方法

期間中にグリーンホール田原を利用された方に調査表を配布、利用者が回答した調査票を回収箱に投函。投函箱は1階に設置。

(2) 実施期間

平成31年3月15日(金)から平成31年4月12日(金)

(3) 調査項目

「対応の仕方」「身だしなみ」「接遇の態度」「説明の仕方」「所要時間」「窓口の印象」について、5段階評価を実施。

配点は次のとおり「良い」を5点、「やや良い」を4点、「普通」を3点、「やや悪い」を2点、「悪い」を1点とし、項目ごとに評価を換算して集計。

(4) 数値の統計的な取り扱いについて

比率は百分率(%)で表し、小数点第2位を四捨五入した数値で示しているため、合計が100%とならない場合があります。

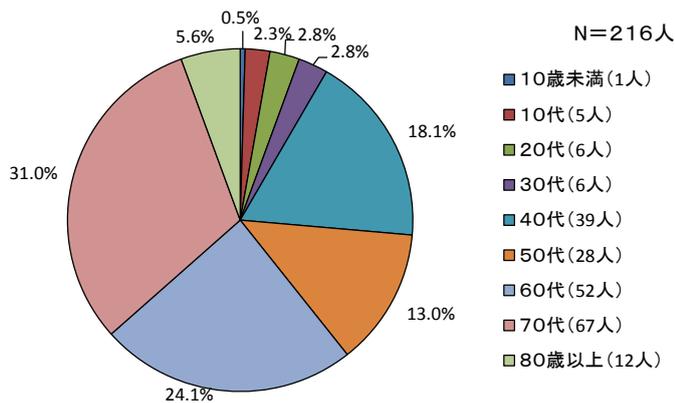
設問内容に無回答の項目は除いて集計しています。

(5) アンケート回収枚数 232枚

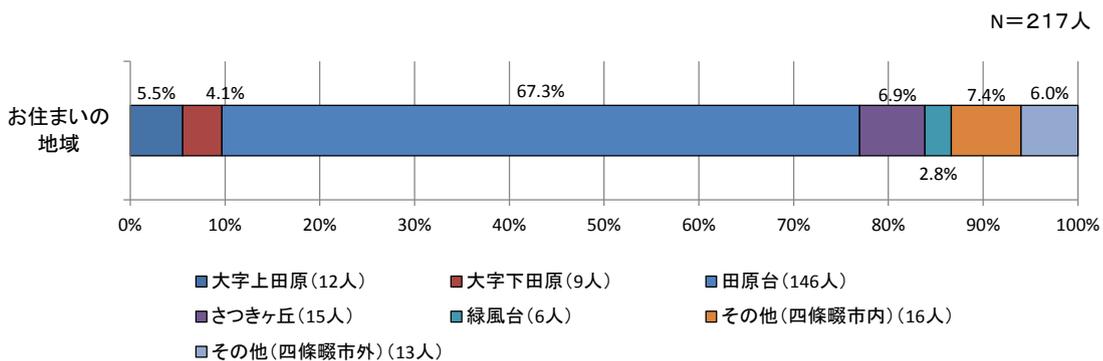
2 調査結果の概要

(1) 回答者の属性について

年齢

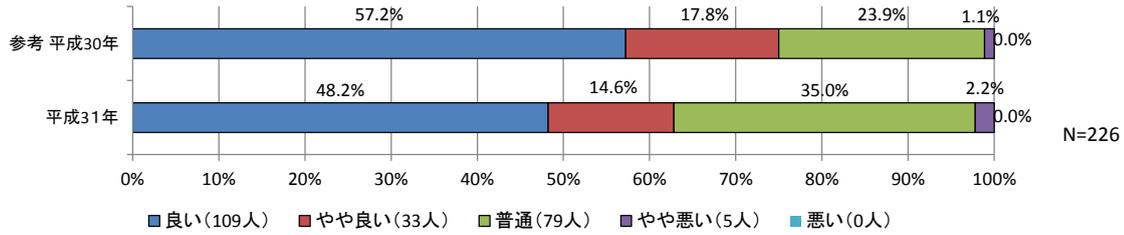


回答が多かった年齢層は、70代が31.0%、60代が24.1%、50代が13.0%でした。

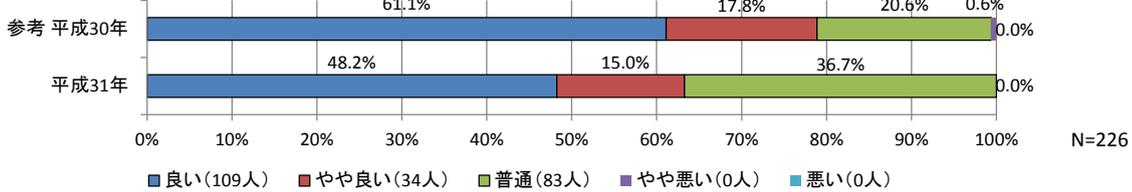


回答が多かった地域は田原台が67.3%、その他(四條畷市内)が7.4%、続いてさつきヶ丘が6.9%でした。

(2) 「対応の仕方」
職員からのあいさつ

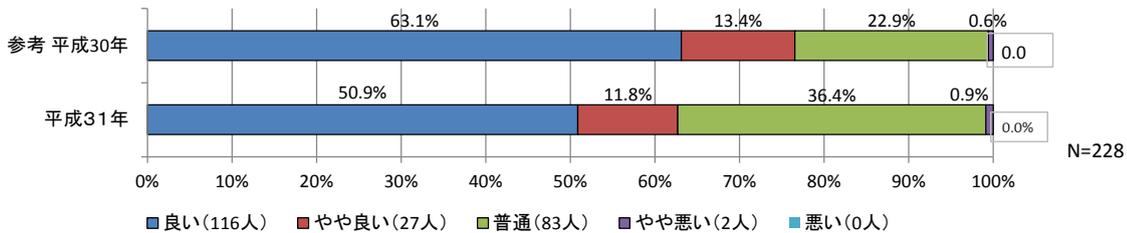


言葉づかい



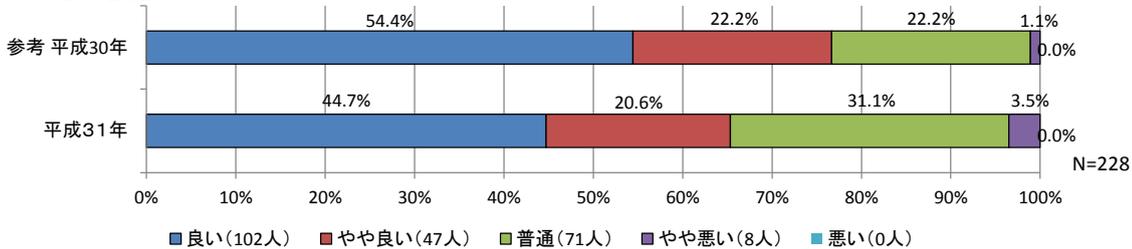
職員からのあいさつについて、62.8%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.1点となりました。(参考: 前回平均点は4.3点)
言葉づかいについて、63.2%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.1点となりました。(参考: 前回平均点は4.4点)

(3) 身だしなみ



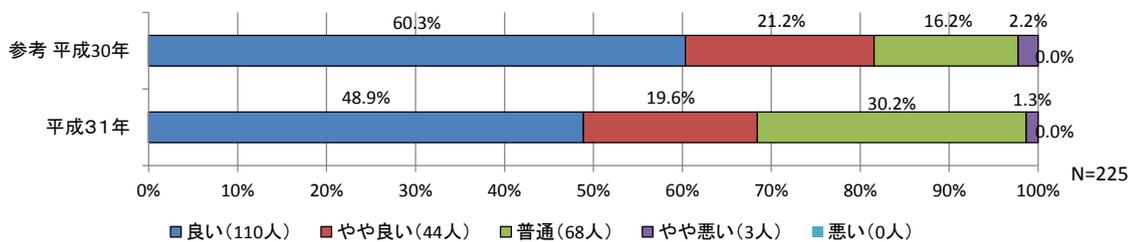
職員の身だしなみについて、62.7%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.1点となりました。(参考: 前回平均点は4.4点)

(4) 接遇の態度



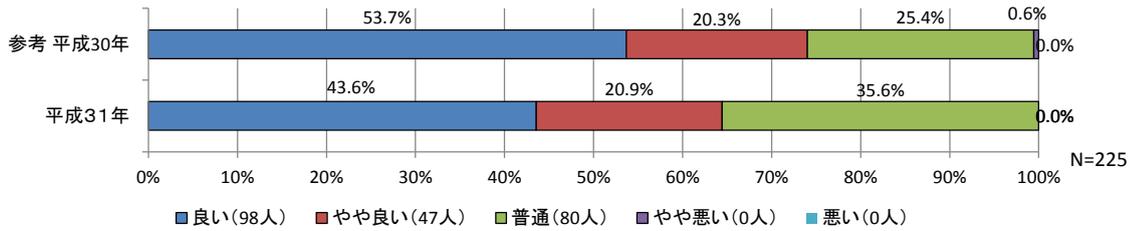
職員の姿勢や態度、笑顔などについて、65.3%の方に「良い」又は「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.1点となりました。(参考: 前回平均点は4.3点)

(5) 説明の仕方



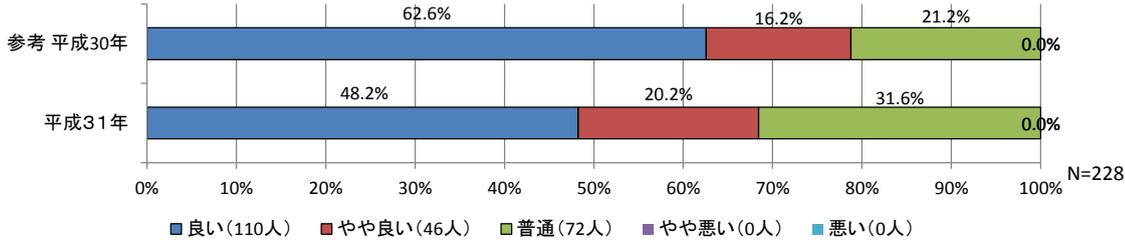
職員の説明のわかりやすさについて、68.5%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.2点となりました。(参考: 前回平均点は4.4点)

(6) 所要時間



手続きなどが終わるまでに要した時間について、64.5%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.1点となりました。(参考: 前回平均点は4.3点)

(7) 窓口の印象



清潔さ、整理整頓について、68.4%の方に「良い」「やや良い」と回答いただいています。換算の結果、平均点は4.2点となりました。(参考: 前回平均点は4.4点)

(8) お気づきの点、ご意見に関する回答としては、窓口に関する内容として、「ホール(照明等)の印象が暗い」「受付の立ち位置が分かりにくい」といった御意見がありました。アンケートを受け、天候に合わせた照明の変更や、窓口に案内板の設置を行い、窓口サービスの改善に努めます。

(9) 便利だと思う行政サービスのご提案については、支所機能の充実に関するものやコミュニティバスの利便性向上に関する提案、生鮮食品等の買物に関する意見がありました。

3 年代別の評価

2. 30歳代の利用者からはすべての項目において4.5点以上の高評価をいただきました。6.70歳代の利用者からはすべての項目で4.0点を下回る評価となりました。特に、60歳代以上の方から「説明の仕方」において、他の年代よりも低い評価を受けているため、どの職員が対応しても、より分かりやすい説明ができるよう尽力します。

【年代別アンケート評価結果】

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	接遇態度	説明の仕方	所要時間	窓口の印象
10歳未満	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
10代	4.8	4.8	5.0	5.0	5.0	4.8	4.8
20代	4.7	5.0	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0
30代	4.5	4.7	5.0	4.5	4.8	4.7	5.0
40代	4.4	4.5	4.5	4.4	4.5	4.4	4.6
50代	4.1	4.3	4.2	4.1	4.3	4.1	4.2
60代	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.9	3.9
70代	3.8	3.8	3.9	3.8	3.9	3.8	3.9
80歳以上	4.3	3.9	3.8	3.8	4.0	4.1	4.1

(平成31年)

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	接遇態度	説明の仕方	所要時間	窓口の印象
10歳未満	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0
10代	4.3	4.3	4.3	4.3	4.0	4.3	3.5
20代	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
30代	4.0	4.5	4.3	4.3	4.3	4.3	4.5
40代	4.4	4.6	4.6	4.5	4.7	4.5	4.6
50代	4.6	4.6	4.5	4.6	4.5	4.0	4.6
60代	4.1	4.1	4.2	4.0	4.1	4.0	4.0
70代	4.2	4.3	4.2	4.2	4.3	4.1	4.3
80歳以上	4.7	4.5	4.0	4.5	4.8	4.5	4.7

(参考 平成30年)

4 アンケート結果をふまえ

田原支所の窓口サービスの向上をめざし、昨年(H30.3. 15~H30.4. 13)に引き続き窓口アンケートを実施しました。

昨年と比較するとすべての評価項目において「普通」と感じる方の割合が多くなり平均点が下がりました。まずはあいさつや身だしなみなど、基本的なことを徹底していき、説明の仕方などは職員同士で良いところを吸収していきたいと考えています。

また、年代によって評価のばらつきが多くあるため、どの年代の方にも田原支所を気持ち良く利用していただけるよう窓口サービスの改善に努めてまいります。